SALTA, 31 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01054/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267 – 58791/23 caratulado "ENTE REGULADOR – GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – RECLAMOS POR FALTA DE REPOSICIÓN DE VEREDA (USUARIO Nº 239112 DE Bº CENTRO) DE SALTA CAPITAL, el Acta de Directorio N° 35 /24; Y,

CONSIDERANDO:

Que en el marco del expediente de la referencia, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Ente Regulador (en adelante GAPyS), inicia sus gestiones tendientes a lograr que la Prestadora proceda a dar inmediata atención y solución a los reclamos señalados a fs.1.

Que a tal fin remite una nota al Gerente de Operaciones de la Prestadora solicitando la inmediata intervención en el reclamo señalado relacionado con falta de reposición de vereda del usuario que se detalla a continuación:

- **Usuario Nº 239112 – B° Centro - San Agustín – Calle Miguel Ragone Nº 10 - Salta:** Falta reponer vereda. Reclamo pendiente en sistema GESP, desde 07/02/23. Cantidad de días pendientes de reposición: **71 días**.

Que entre fs.02/09 se encuentran agregadas las constancias de gestión del reclamo en cuestión, con sus correspondientes Actas de Constatación; fotografías tomadas; entre otras, que dejan en evidencia la falta de respuesta en tiempo y forma

Que a fs. 09 se remite nota a COSAYSA haciendo notar que no remitió el informe sobre la finalización de tareas de reposición de vereda (Usuario Nº 239112) en tiempo y forma. Por esa razón se le otorga un plazo de 10 (diez) días para que envíe detalle de las actuaciones, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se deja constancia que el reclamo lleva 128 dias sin solución.

Que a fs. 10, en fecha 27/06/24, mediante nota Nº 1826/24 COSAYSA informa que respecto del reclamo del usuario 239112 de barrio centro de la Localidad de San Agustín ponen en conocimiento del ENRESP que el personal de la Prestadora realizó trabajos de reparación por pérdida de agua en vereda, dando así cumplimiento

a reclamo 3544797. Con dicho trabajo quedó pendiente la tarea de reposición de vereda. Asimismo, informa que al día de la fecha los trabajos de reposición de vereda se encuentran ejecutados, al parecer, por el mismo usuario. Se adjuntan OT de trabajos realizados y muestra gráficas (fs. 11 - 14).

Que a fs. 15 se agrega un Acta e Constatación de fecha 11/01/2024 que verifica que se encuentra pendiente la reposición de vereda (foto de fs.16/17).

Que a fs. 18, y con fecha 18/01/2024 se envía una notificación a COSAYSA manifestando que continuando con las actuaciones y atento lo informado por Co.S.A.ySa, en nota N° 1826/23 de fecha 26/06/23 es que personal técnico del Ente Regulador verificó que aún se encuentra pendiente la reposición de vereda del usuario N° 239112 (Miguel Ragone N° 10 (Mza. 7 Casa 4) de Bº Centro de la localidad de San Agustin). Por ello se otorga un plazo de 10 (diez) días de recibida la presente, para dar solución al reclamo y notificar a este Organismo sobre las actuaciones Ello, bajo expreso apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

Que a fs. 19 se agrega el Acta de Constatación de fecha 19 de Abril de 2024 en donde se verifica que falta reponer vereda y pared de gabinete (ver fs. 20).

Que a fs. 21, en fecha 23 de Abril de 2024 se remite nota a la Prestadora notificando que personal técnico del ENRESP verificó en fecha 19/04/24 que aún se encuentra pendiente la reposición de vereda y pared de gabinete del Usuario Nº 239112 en calle Miguel Ragone Nº 10 (Mza. Nº 7 – Casa Nº 4 de Bº Centro de la localidad de San Agustín – Salta). Se otorga un nuevo plazo de 10 (diez) días para dar solución al reclamo e informar al Organismo sobre las actuaciones, bajo apercibimiento de iniciar un Procedimiento de Aplicación de Sanciones. Se le advierte que es el tercer y último requerimiento sobre un reclamo que lleva 771 días sin solución.

Que a fs. 22 se incorpora el Acta de Constatación de fecha 16 de Julio de 2024, que verifica que falta reponer vereda y mampostería de gabinete (foto de fs. 23).

Que a fs. 25 la GAPYS emite su informe técnico que informa que el presente Expediente se inicia en fecha 26/04/23 ante lo cual, el Ente Regulador solicita a la Prestadora solución definitiva al reclamo realizado por el usuario de la referencia al call center de este Organismo en donde manifiesta la falta de reposición de vereda. Personal Técnico del Ente Regulador verifica lo manifestado por el usuario (fs. 01)

Que luego del tratamiento del reclamo del usuario, se informa que la Prestadora no ha dado solución al mismo. Se detallan a continuación, las observaciones del reclamo: **Usuario N° 239112** de Bº Centro de la localidad de San Agustín. Fecha desde que se encuentra pendiente el reclamo por reposición de vereda luego de la reparación de pérdida de agua 23/01/23. (fs.24). Detalle del Reclamo, falta reponer vereda en calle Miguel Ragone N° 10 (Mza. 7 Casa 4) (fs 02/08). Observación Ente Regulador: "En fecha 22/06/23 se remite nota a Co.S.AySa (corresponde 1). Se solicita informe sobre la reposición de vereda que se encuentra pendiente (fs. 09)

Que en fecha 29/06/23 la Prestadora informa en nota N° 1826/23 que "*... personal de nuestra empresa realizó trabajos de reparación por pérdida de agua en vereda (...) Con dicho trabajo quedó pendiente las tareas de reposición de vereda Asimismo, informamos que al dia de la fecha los trabajos de reposición de vereda se encuentran ejecutados, al parecer, por el mismo usuario. Se adjunta ot de trabajos realizados y muestra gráficas..." (fs. 10/14)*

Que en fecha 11/01/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer vereda y el acta correspondiente fue firmada por el usuario reclamante.. (fs. 15/17)

Que en fecha 24/01/24 se remite nota a COSAYSA (corresponde 2). Se reitera solicitud de informe sobre la reposición de vereda que aún se encuentra pendiente de ejecución (fs. 18).

Que en fecha 19/04/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que falta reponer vereda y mampostería en pared de gabinete (fs. 19/20).

Que en fecha 25/04/24 se remite nota a Co.S.A.ySa. (corresponde 3). Se reitera solicitud de informe sobre la reposición de vereda y pared de gabinete que aún se encuentran pendientes de ejecución. (fs. 21)

Que en fecha 16/07/24 personal técnico del Ente Regulador verifica que aún falta reponer vereda y mampostería en pared de gabinete. (fs. 22/23). Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo: **541 días** (23/01/23 fecha desde que se encuentra pendiente el reclamo por reposición de vereda luego de la reparación de pérdida de agua - 17/07/24). **Pendiente**: Falta reponer vereda y mampostería en pared de gabinete en calle Miguel Ragone Nº 10 (Mza 7 Casa 4) de Bº Centro de la localidad de San Agustín – Salta.

Que atento lo informado se concluye que: la Prestadora no ha dado solución al siguiente reclamo: **Usuario N° 239112** de Bº Centro de la localidad de San

Agustín. Cantidad de días que COSAYSA se encuentra demorando la atención del reclamo 541 dias (23/01/23 fecha desde que se encuentra pendiente el reclamo por reposición de vereda luego de la reparación de pérdida de agua hasta el 17/07/24). **Pendiente**: falta reponer vereda y mampostería en pared de gabinete en calle Miguel Ragone Nº 10 (Mza. 7 Casa 4) de Bº Centro de la localidad de San Agustín.

Que se sugiere aplicar una sanción menor a la Prestadora en favor del usuario N° 239112 de Bº Centro de la localidad de San Agustín dado que la Prestadora no ha dado cumplimiento a la normativa vigente.

Por lo expuesto, también sugiere NTIMAR a la Prestadora para que proceda de forma inmediata a solucionar el reclamo del usuario N° 239112 (reponer vereda y mampostería en pared de gabinete en calle Miguel Ragone N° 10 (Mza. 7 Casa 4) de Bº Centro de la localidad de San Agustín - Salta y que remita informe con material fotográfico en donde se acrediten las tareas realizadas, otorgándole un plazo de 10 (diez) días hábiles, a partir de la notificación de este Ente Regulador, considerando que ha transcurrido un tiempo prudencial para la solución definitiva del reclamo.

Que en caso de no cumplir la Prestadora con los trabajos pendientes detallados en el párrafo anterior y de verificarse incumplimiento a la normativa vigente, se sugiere se aplique una multa progresiva hasta tanto COSAYSA acredite la solución definitiva al reclamo y sea verificado por Personal Técnico del Ente Regulador.

Que a continuación se hace referencia a la normativa vigente que aplica a las presentes actuaciones.

Que el art. 6º (Condiciones de Prestación) del Decreto Nº 3652/10 del Marco Regulatorio, dispone que: "*Los Servicios Sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice su eficiente prestación a los Usuarios, la protección del medio ambiente y de los recursos naturales, en los términos del presente Marco Regulatorio y las reglamentaciones técnicas vigentes y las que se incorporen en el futuro*". A su vez, el art. 7º del mismo cuerpo normativo establece que: "*Los Servicios Sanitarios deberán estar al alcance de todos los habitantes del Área Servida, debiéndose prestar en un todo de acuerdo a lo previsto en el presente Marco Regulatorio y de conformidad a las normativas vigentes y las que se incorporen en el futuro*". Mientras que el art. 26 del Marco Regulatorio citado, establece: "*Los Usuarios actuales gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración pueda*

considerarse taxativa: a) Exigir al PRESTADOR de los servicios, cualquiera sea éste, la prestación de los mismos de acuerdo con los niveles establecidos en el presente Marco Regulatorio y en las demás normas vigentes; b) Reclamar ante el PRESTADOR por deficiencias en la prestación de los servicios y obtener del mismo una respuesta completa y fundada, y la ***solución oportuna y adecuada*** *de las deficiencias".* (Lo subrayado y resaltado nos pertenece).

Que en ese orden, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos Resolución Ente Regulador Nº 913/15-, en su art. 7° dispone: "*...La Prestadora deberá tramitar, resolver y notificar al Usuario fehacientemente lo resuelto, en un plazo no mayor a treinta (30) días, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada".* Asimismo, el citado reglamento específicamente contempla el procedimiento que debe seguir la Prestadora ante supuestos de pérdidas de agua, cuando en el art. 15. 2 establece que *"En el caso de reclamos y/o denuncias por pérdidas de agua o desbordes cloacales en la vía pública, la Prestadora deberá proceder a su atención y solución dentro de las doce (12) horas de haber tomado conocimiento del reclamo o hecho, lo que ocurra primero. [...] 15.4. En caso de concurrir circunstancias excepcionales o razones técnicas suficientes que hicieren imposible cumplir con los plazos señalados en los artículos precedentes, la Prestadora deberá informarlo al Usuario y al ENRESP, quien deberá analizar la información conforme el Marco Normativo Vigente y las circunstancias fácticas alegadas por la Prestadora ".*

Que por otra parte, en total concordancia con lo anterior, y ya adentrándonos en el deber que pesa en cabeza de la Concesionaria de suministrar toda la información que fuera solicitada por este Organismo, el mencionado Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos en su art. **9.3.** reza*: El ENRESP procederá a la sustanciación de la disconformidad deducida, a cuyos efectos podrá: requerir informes, aclaraciones, documentación y/o disponer toda otra medida que resulte conducente a la solución del reclamo..."*

Que mientras que el artículo 12 de igual cuerpo normativo, expresa que "*A los fines del presente Reglamento los plazos de días se computarán en días hábiles administrativos y serán de carácter perentorio".*

Que de lo transcripto, surge clara la obligación de la Prestadora, de actuar conforme manda la normativa vigente (de fondo o procedimental), esto es garantizando la eficiente prestación del servicio y con ello, el adecuado y oportuno tratamiento de los reclamos, respetando los plazos fijados a tal fin.

Que así, del cotejo de las constancias de autos, surge prima facie verificado, que ha transcurrido un plazo considerable de tiempo sin que la Prestadora haya brindado soluciones oportunas. Por si esto fuera poco, el reclamo no ha sido resuelto de manera integral y todavía tiene tareas pendientes. Por tal motivo, la Gerencia de Aguas finalizó su intervención y procedió a remitir el Expediente al Área Jurídica, como dijimos.

Que en consecuencia de lo dispuesto por la reglamentación vigente y teniendo presente los términos verificados ut supra, esta Área Jurídica del Ente concluye que la Prestataria "incumplió en forma amplia y reiterada" los plazos otorgados a la misma. La sanción se justifica en que el usuario ha cumplido con su obligación de denunciar los potenciales peligros viales y han sido individualizados por la propia Empresa. Por lo expuesto no cabe otra alternativa que disponer una sanción menor para cada uno de ellos. Las constancias de fs. 23 son más que elocuentes.

Que por todo lo expuesto y conforme a las facultades conferidas a este Organismo Regulador, se concluye que corresponde aplicar a COSAYSA una sanción menor a favor de cada uno de los usuarios afectados, consistente en un valor equivalente a 300 (trescientas) veces el valor de "p" (p= $ 12,7828), esto es, la suma de $ 3.834,84 (Pesos tres mil ochocientos treinta y cuatro con 84/100), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en las facturaciones próximas y hasta agotarse el valor referido.

Que por último corresponde intimar a la Prestadora a ejecutar la tarea de reposición que se encuentra pendiente y que ha sido referida en el Informe Técnico final, bajo apercibimiento de aplicar sanciones automáticas hasta su efectivo cumplimiento.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.-

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:

01054/24

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR a los reclamos interpuestos por el Sr. Ángel DERMIDIO CASTILLO - identificado como **Usuario N° 239112,** con domicilio en calle Miguel Ragone N° 10 (Mza. 7 Casa 4) de B° Centro de la localidad de San Agustín – Salta. Ello por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2°: APLICAR a COSAYSA una SANCIÓN MENOR a favor del usuario nombrado, consistente en un valor equivalente a 400 (cuatrocientas) veces el valor de "p" (p= $ 102,44), esto es, la suma de $ 40.976,00 (Pesos cuarenta mil novecientos setenta y seis), la que deberá ser aplicada en forma de crédito automático en la facturación próxima de los mismos y hasta agotar dicha suma. Ello en atención a los incumplimientos a la normativa señalada, y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3°: ORDENAR a COSAYSA que en el término de 10 (diez) días de haber efectivizado el crédito del art. 2° de la presente, remita a este ENTE REGULADOR constancias del cumplimiento de lo allí ordenado, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a la Prestadora que en igual plazo señalado en el artículo tercero proceda a ejecutar las tareas pendientes que fueron indicadas en los considerandos de la presente (reponer vereda y mampostería en pared de gabinete en calle Miguel Ragone N° 10 (Mza. 7 Casa 4) de B° Centro de la localidad de San Agustin – Salta) en bajo apercibimiento de imponer nuevas sanciones menores automáticas hasta el efectivo cumplimiento.

ARTÍCULO 5°: REGÍSTRESE, Notifíquese, y oportunamente Archívese.-

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

CMO
Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

CHS
Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS